



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00051 8/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 04 de junio de 2018 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que solicitó en una tienda [REDACTED] la portabilidad de sus líneas, y abonó 40 €, y ante la falta de una información completa decidió desistir y contactó para ello con la empresa reclamada y con la empresa a la que iba a portarse, que le contestó que tenía que acudir a la tienda para gestionar la cancelación de la portabilidad. La portabilidad se llevó a cabo el 23 de noviembre, y el 29 de noviembre las líneas volvieron a activarse en su operador de origen. No ha podido hacer uso de la línea [REDACTED] entre el 23 y el 26 de noviembre d 2017, por lo que solicita una indemnización de 40 euros diarios (160 euros). La línea [REDACTED] no pudo usarla desde el 27 al 28 de noviembre, por lo que solicita una indemnización de 80 euros, y la devolución de los 40 euros que pagó (adjunta factura y justificante de pago con tarjeta de crédito). Aporta escrito con el relato detallado de los hechos, cargo en la tarjeta de débito, conversaciones de chat con el operador al que iba a portar los servicios, "recibo" de [REDACTED] y correos electrónicos con la empresa reclamada.

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante no aporta escrito de alegaciones.

La parte reclamada aporta escrito manifestando que el reclamante solicitó la cancelación de la portabilidad fuera del plazo establecido, y quiso realizarla por teléfono siendo necesario que al igual que la activación, acudiera al punto de venta a solicitar y cumplimentar el escrito de cancelación. Se comunicó al reclamante que hay que devolverle los 40€ de gastos de reserva, pero no ha acudido a la tienda a retirar el importe. Manifiesta que aceptó en su día y mantiene su intención de devolución de los gastos de reserva, para lo cual el reclamante debe acudir al punto de venta.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del reclamante debiendo abonarle la empresa reclamada **40 euros** correspondientes a los gastos de reserva de acuerdo con las condiciones generales del contrato.



Comunidad de Madrid

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de indemnización al no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo las reclamaciones sobre daños y perjuicios personales y/o profesionales, y tener atribuidas las facultades de control e inspección en materia de telecomunicaciones, la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital. Queda expedita la vía judicial.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/ 2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.